Version 2

L3 LLCE & LEA

Alguns meses depois de ter chegado ao nosso país, quisemos perceber melhor o que está por detrás do sucesso da Vinted e como se tem portado em Portugal. Para isso, nada como falar com Eleonora Porta, PR Manager Vinted para o Sul da Europa.

A Vinted começou na Lituânia e tornou-se uma das apps mais lucrativas de sempre neste país. De que forma as questões da sustentabilidade estiveram na origem da criação desta app?

A ambição da Vinted é fazer da segunda mão a primeira escolha para todos, para torná-la fácil, acessível, baseada na comunidade e num formato de aplicação intuitivo, para que possa tornar-se parte do dia-a-dia dos utilizadores. Com uma comunidade crescente de mais de 50 milhões de membros em todo o mundo, a Vinted assume como sua responsabilidade garantir que os seus membros têm uma ferramenta que lhes permite encontrar as roupas de que precisam e as tendências que gostam, em segunda mão – e que a plataforma se torne uma solução conveniente para dar roupas que já não usam uma segunda vida. Quando Milda Mitkuté fundou a plataforma em 2008, fê-lo para resolver um problema prático, mas tendo em mente que a solução de uma plataforma em segunda mão se envolveria com o tema mais amplo de um consumo mais circular, que vemos como uma das soluções para abordar as questões climáticas.

O que justifica ter passado de um uso pensado para a família e alguns amigos para o crescimento exponencial, que a levou a estar presente hoje em 15 países?

Milda Mitkuté (cofundadora da Vinted) ainda está espantada pelo sucesso da marca. Como mencionado acima, Vinted começou a abordar um problema muito relacionável: Milda estava a mudar-se da sua cidade natal para a capital da Lituânia (Vilnius), e percebeu que tinha demasiadas roupas que já não vestia. Com a ajuda do amigo (e cofundador) Justas Janauskas, criou uma plataforma onde a sua família e amigos podiam escolher o que quisessem. A palavra espalhou-se rapidamente, e a plataforma tornou-se um enorme sucesso na Lituânia. Em 2009 decidiram estender a experiência à Alemanha.

Falando sobre a razão para o sucesso de Vinted, os nossos membros são atraídos pela oportunidade de vender intuitivamente e facilmente as suas roupas a alguém que lhes vai dar bom uso, enquanto fazem dinheiro extra, e para encontrar grandes oportunidades para comprar bons artigos a um preço mais baixo. Mas não são todas as razões: há também uma crescente preocupação ambiental, e sabendo-se do impacto que a indústria da moda tem no nosso planeta, conceitos como uma economia circular estão a ganhar mais importância entre os consumidores a cada dia.

A chegada a Portugal apostou fortemente na publicidade nas redes sociais, mas isso pode levar alguém a experimentar um produto, mas não a manter a experiência como algo que faz parte do seu dia. Como é que o Vinted fideliza os seus utilizadores?

O nosso principal objetivo é que os nossos membros tenham a melhor experiência desde a primeira vez que abrem a plataforma. A inscrição é muito fácil e intuitiva, e desde o início pode guardar as suas preferências, para que veja primeiro os artigos que são relevantes para si. Também é muito fácil (e gratuito) inserir artigos para vender e os membros recebem 100% do dinheiro da venda. Como a comunidade portuguesa está ligada a Espanha e França, com mais de 23 milhões de membros, as oportunidades de compra e venda na plataforma são quase ilimitadas.

Além disso, o nosso sistema de pagamento integrado, a Proteção do Comprador e as parcerias com empresas de distribuição asseguram preços competitivos para o envio ou receção dos seus itens, facilitando o acesso a excelentes oportunidades envolvendo outros membros que seriam difíceis de alcançar de outra forma, com uma segurança acrescida.

Por fim, as pessoas estão cada vez mais conscientes da economia circular e aos temas relacionados com a sustentabilidade: os que adotam um estilo de vida mais responsável podem encontrar em Vinted a plataforma ideal para o fazer, e o "local" perfeito para se conectarem a milhões de outras pessoas que partilham a mesma abordagem.

O que distingue a Vinted de outras apps e sites de venda em segunda mão?

Como a Vinted conectou várias comunidades internacionais, permite altas probabilidades de vender rápido e comprar entre membros de outros países da Europa, permitindo-lhes adquirir uma gama incrivelmente ampla de itens e estilos. Além disso, a Vinted é um mercado em segunda mão C2C que não cobra por anúncios e vendas. Para os nossos membros, criar anúncios, completar vendas e retirar lucros para as suas próprias contas bancárias é gratuito, e os vendedores ficam sempre com todo o dinheiro que ganham. Outro fator importante é que somos um mercado projetado especificamente para artigos de moda e estilo de vida. A Vinted não sobrecarrega os utilizadores com uma escolha infinita – roupas, calçado e acessórios de moda são as nossas principais categorias.

O aspeto social da comunidade também é importante: os membros podem ter interação direta através do chat integrado na compra e venda, e o fórum expande ainda mais as possibilidades para a nossa comunidade trocar informações, opiniões e ideias.

No que diz respeito à circularidade da moda, ainda há em Portugal muito caminho a percorrer. Há quem considere que há um certo preconceito social associado a comprar em segunda mão. Como tem sido a adesão dos portugueses?

Entre as conclusões da nossa pesquisa de mercado, antes do lançamento em Portugal, uma das conclusões a que chegámos é que, embora a compra de roupa em segunda mão ainda não seja muito popular localmente, os portugueses estão definitivamente abertos a isso. Vimos e ainda vemos muito potencial no mercado e estamos ansiosos por impulsioná-lo através da nossa plataforma, tornando o consumo circular um hábito fácil e natural.

Antes do lançamento, o nosso apoio ao cliente recebia, por vezes, mensagens de pessoas que tinham a oportunidade de explorar a Vinted a viver no estrangeiro e que também queriam usar a plataforma em Portugal.

A partir da investigação feita, chegamos a algumas conclusões que foram e são muito encorajadoras. O interesse em segunda mão em Portugal está lá, mas tem espaço para crescer:

- Em 2020, mais de metade das compras de moda foram feitas online
- Aspetos financeiros e de sustentabilidade são os principais impulsionadores para os portugueses comprarem em segunda mão
- Cerca de 50% dos inquiridos, optam por vender os seus artigos de moda para gerar algum dinheiro extra.*

**inquérito quantitativo realizado pela Vinted em julho de 2020 em Portugal, com uma amostra representativa de > 1700 inquiridos com idades compreendidas entre os 18 e os 55 anos.*

Quais são as principais motivações dos portugueses para comprar em segunda mão? Ambientais ou financeiros?

Em geral, sabemos que as motivações financeiras, como poupar e ganhar algum dinheiro extra, são um importante motor para os nossos membros venderem e comprarem em segunda mão. Mas também há outras razões, como dar um melhor uso a algo que de outra forma já não seria usado, do lado do vendedor, e encontrar peças únicas ou descobrir novos estilos, no lado do comprador. A motivação ambiental, com o desejo de prolongar o ciclo de vida da roupa e de agir de forma mais responsável, está certamente entre os principais impulsionadores para as pessoas usarem plataformas como a Vinted e vemos cada vez mais consumidores interessados nestes temas todos os dias.

No caso de Portugal, partilhamos o mercado com França e Espanha. Qual é o critério para a seleção destes países como parte do mesmo "espaço económica"?

Ao ligar Portugal à nossa comunidade espanhola e francesa, coletivamente com mais de 23 milhões de membros, damos aos nossos membros portugueses acesso direto à maior comunidade Vinted da Europa, o que significa que há mais possibilidades de vender rapidamente desde o início. França e Espanha não só estão próximas de Portugal geograficamente, mas também culturalmente, facilitando a adaptação e estar ligado a dois mercados muito mais maduros, permitirá a Portugal ter um processo de crescimento mais constante.

Que conselhos pode dar a quem está a vender as suas peças na Vinted? Existem técnicas para vender mais depressa?

Embora não exista uma técnica garantida de venda dos nossos artigos em pouco tempo, existem muitas dicas que nos permitem tornar os nossos anúncios mais visíveis e apelativos para outros membros. Ter boas fotos (muitas, se possível), com boa luz, ajuda sempre.

Ser específico no nome do artigo pode facilitar a sua descoberta. Em vez de "Vestido de verão", experimente algo como "Vestido de verão Floral". Também pode usar a descrição a seu favor, dando todos os detalhes úteis, como a marca, a cor, características únicas, o material, etc, tornando mais fácil filtrar para outros membros e dando aos potenciais

compradores toda a informação de que precisam, antes de comprar. E, como sempre – seja honesto e transparente sobre potenciais defeitos dos seus itens.

Peças de roupa: devem ser fotografadas com ou sem modelo?

Como uma orientação geral, mostrar a roupa em um cabide em frente a um fundo agradável e calmo é preferível. Para listar e vender um item com sucesso, encorajamos os nossos membros a tirarem muitas fotos dele, certificando-se de que está à luz do dia e mostrado de diferentes ângulos, mostrando também falhas se houver (ser honesto compensa!).

O seu uso está reservado para vendas não profissionais, mas como se faz esse controlo para evitar que seja controlada por vendedores profissionais?

A Vinted trabalha arduamente para proporcionar aos seus utilizadores a melhor experiência, permitindo que todos comprem e vendam em segunda mão, de consumidor a consumidor, de forma segura.

Sendo uma plataforma C2C, todos os conteúdos da plataforma são carregados e publicados pelos nossos membros, mas dedicamos os nossos esforços na manutenção de um elevado padrão de segurança pessoal e da plataforma para todos, conforme indicado nas políticas de Confiança e Segurança na nossa plataforma.

Trabalhamos proactivamente para criar ferramentas e políticas que ajudem a nossa comunidade a prosperar – quer os membros estejam a comprar ou a vender. Para isso, para além dos nossos algoritmos, damos aos nossos membros a possibilidade de reportarem conteúdo suspeito à nossa equipa de moderação, que depois irá rever cada conteúdo e tomar as medidas adequadas.

Dependendo da situação, isto pode ser ocultar ou apagar o conteúdo, mas também contactar o membro que publicou para explicar a decisão, ou bloquear o membro se for um comportamento recorrente.

Quais são as categorias em que se regista um maior número de vendas no nosso país?

Tendo um catálogo tão amplo e ser capaz de abordar uma grande e diversificada gama de tamanhos, estilos e orçamentos dos membros, é difícil para nós identificar tendências específicas na compra e venda na nossa plataforma. Em geral, os produtos mais procurados tendem a seguir as tendências sazonais. Por exemplo, no verão os vestidos e as t-shirts são mais procuradas do que os casacos. Em geral, os ténis e os tops têm sempre sucesso na Vinted.

Que balanço faz destes primeiros meses no nosso país e quais as perspetivas de futuro?

Tudo o que podemos dizer neste momento é que o mercado português está a crescer e que vamos continuar a trabalhar para ter um impacto local. Desde o início, sabíamos que o mercado da moda em segunda mão em Portugal não estava totalmente estabelecido, mas com grande potencial de crescimento. Como referido acima, sabemos pelo nosso estudo de

mercado que os portugueses estavam dispostos a comprar e vender artigos de moda em segunda mão. Continuaremos a dedicar os nossos esforços para fazer em segunda mão a primeira escolha em Portugal e a nível mundial.

In https://activa.pt/moda/2022-02-04-venda-em-segunda-mao-afinal-o-que-e-que-a-vinted-tem-que-os-outros-nao/